

Analisis Kepuasan Pasien Klinik Dr Agoes

Muhammad Fajar

Program Studi Manajemen – STIE STEMBI Bandung

Zaysstoone@gmail.com

Abstrak

Tujuan Tulisan ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kinerja pelayanan yang diberikan klinik dr agoes kepada para pasien nya dan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pasien setelah berobat di klinik dr agoes,serta mengetahui hal-hal apa saja yang harus di perbaiki Dan ditambah klinik dr agoes dalam memberikan pelayanan kepada para pasien nya.

Desain/Metode Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deduktif. Sedangkan, metode analisis yang digunakan adalah metode deskriptif.

Temuan Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata pasien yang berobat di klink dr agoes merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh klinik dr agoes.

Implikasi Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu marketing khusus nya di unit analisis kepuasan pelanggan.

Originalitas Penelitian ini merupakan satu-satunya penelitian mengenai sejauh mana tingkat kepuasa pasien berobat di klinik dr agoes.

Tipe Penelitian Studi empiris.

Kata Kunci : kepuasan, pasien, berobat

I. Pendahuluan

Dewasa ini kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama bagi beberapa perusahaan baik jasa maupun dagang, dimana pelanggan ditempatkan di atas segalanya bukan hanya sekedar pusat laba saja melainkan sebagai partner dalam membangun sebuah bisnis yang besar, jika di zaman ini masih banyak perusahaan yang hanya menjadikan pelanggan sebagai pusat laba maka perusahaan tersebut akan sangat rentan ditinggalkan oleh konsumen nya hal ini akan mengakibatkan kerugian bagi perusahaan, oleh karena itu perusahaan harus memperhatikan keinginan-keinginan konsumen nya jika bisnis yang di jalannya ingin tetap eksis, berkembang dan maju.

Kepuasan konsumen sangat penting untuk diperhatikan oleh perusahaan karena tingkat kemajuan perusahaan sangat dipengaruhi oleh seberapa banyak nya konsumen yang memakai jasa perusahaan yang kita miliki, perusahaan harus benar benar memperhatikan kepuasan konsumen nya, memahami keinginan nya, menyediakan kotak saran maupun website resmi perusahaan agar dapat terjalin hubungan komunikasi dua arah yang baik Antara perusahaan dan konsumen dan juga supaya konsumen dapat menceritakan pengalaman nya dan memberikan saran maupun masukan kepada perusahaan tentang apa saja kekurangan maupun pelayanan yang harus di tambah/ diperbaiki oleh perusahaan, dan juga dengan memperhatikan kepuasan konsumen hal ini akan mencegah konsumen untuk tidak berpindah menjadi konsumen pihak pesaing dan mencegah konsumen untuk menyebarkan berita buruk kepada publik jika ada pelayanan yang dirasa nya kurang memuaskan, dengan mengukur kepuasan konsumen kita dapat mengukur sejauh mana kinerja pelayanan yang di berikan oleh perusahaan kita, hal ini senada dengan yang di ucapkan oleh dr.h. Bahrul kirom 'Mengukur kinerja pelayanan untuk kepuasan konsumen merupakan sedikit upaya untuk melihat kinerja pelayanan yang di berikan oleh suatu perusahaan pelayanan public.'

Menurut conlow (2005) dalam bahrul kirom(2009;12) memberi tips sederhana dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, sebagai berikut;

- Menjawab pertanyaan-pertanyaan dan komplain konsumen atau meneruskan nya kepada karyawan- karyawan yang lebih tepat dengan ramah dan sopan.
- Membantu konsumen sampai mendapatkan pengembalian uang dari kasir apabila terdapat barang yang dikembalikan oleh konsumen dan memastikan nya apakah barang tersebut masuk kembali ke dalam stok, atau harus di perbaiki, atau lain nya.
- Membantu konsumen menentukan jenis pesannya dan mengambilnya.

d) Memastikan konsumen berada dalam suasana lingkungan yang nyaman.

Ketika pelanggan diperlakukan sebagai manusia (people behavior oriented), maka mereka tidak sekedar mendapatkan kepuasan tetapi mendapatkan sesuatu kesenangan. Hal ini merupakan sebuah pengalaman emosional dan mendorong terjadinya loyalitas terhadap produk. Oleh karena itu, perusahaan harus melakukan pengelolaan service quality untuk dapat merebut dan mempertahankan kepuasan pelanggan. (prof, dr. ir. h. ginandjar kartasasmita, dalam dr bahrul kirom, 2009), Dengan gambaran sederhana yang dikemukakan tersebut, perusahaan punya kewajiban untuk selalu menyiapkan sdm yang bertugas pada bidang pelayanan, memiliki kemampuan melayani dengan tulus dan ikhlas, karena sesuatu yang dikerjakan dengan tulus dan ikhlas akan membuahkan hasil yang sangat baik. Jadi perbaikan kemampuan staf pelayanan dalam hal ini menjadi teramat penting mengingat, bahwa customers satisfaction dapat diidentifikasi dan diukur dari pekerjaan para staf pelayanan digaris depan ini.

Dalam kaitannya dengan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, tjiptono (1996:159) mengatakan bahwa ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan perusahaan, misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan transaksi. Sebaliknya, faktor eksternal yang diluar kendali perusahaan, seperti cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, aktivitas kriminal, dan masalah pribadi pelanggan.

Berangkat dari itu semua penulis ingin mengajak pembaca untuk membahas pelayanan/kinerja dan kepuasan pasien yang ada di lingkungan Klinik dr agoes, klinik dr agoes merupakan klinik yang sudah cukup lama berdiri di kota bandung letaknya di jl. terusan Jakarta no 307, antapani, Bandung. Yang melayani pengobatan poli umum, poli THT, poli gigi, melayani pemeriksaan laboratorium dan radiologi, klinik dr agoes selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi para pasiennya meskipun barangkali tidak semua pasien dapat menerima dan merasakan pelayanannya dengan baik hal ini dikarenakan indikator kepuasan setiap individu berbeda-beda, akan tetapi indikator-indikator kepuasan pasien tersebut dapat terpenuhi dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat jika pelayanan yang diberikan oleh klinik dr agoes dilakukan dengan sepenuh hati dan ikhlas, tujuan didirikan klinik dr agoes adalah untuk menjadi mitra berobat masyarakat dan turut serta menjadi bagian dari pembangunan kesehatan secara nasional dan menyeluruh. Sesuai dengan yang disampaikan oleh 'DepKes RI, 2008 dalam Astuti, Eny kustiayah 2014' Pembangunan kesehatan merupakan bagian yang sangat penting dari pembangunan nasional secara menyeluruh. Adapun tujuan pembangunan kesehatan adalah mencapai kemampuan hidup sehat agar masyarakat dapat mewujudkan derajat pelayanan kesehatan yang bermutu dan merata, yang mampu mewujudkan kesehatan optimal. Sedangkan sasaran pembangunan kesehatan adalah terselenggaranya manusia tangguh, sehat, kreatif dan produktif. Untuk mencapai itu, maka visi pembangunan kesehatan adalah mewujudkan masyarakat, bangsa dan Negara yang sehat, memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata serta memiliki derajat kesehatan yang setinggi-tingginya di seluruh wilayah republic Indonesia.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis pada klinik dr agoes ada beberapa hal yang menjadi masalah yang ada di klinik tersebut Antara lain; pelayanan petugas yang kurang ramah tamah, kebersihan klinik yang kurang maksimal dan waktu menunggu pasien yang terlalu lama, hal ini semua tentu mempengaruhi pada tingkat kepuasan pasien di klinik dr agoes.

Adapun tulisan ini bertujuan untuk; (1) mengetahui tingkat kepuasan pasien di lingkungan klinik dr agoes (2) mengetahui hal apa saja yang menyebabkan ketidakpuasan pasien di klinik dr agoes (3) memecahkan masalah dan mencari solusi untuk mengatasi ketidakpuasan pasien tersebut.

II. Kajian Teori

Menurut lukman (1999:11) pelayanan adalah kegiatan-kegiatan yang tidak jelas, namun menyediakan kepuasan konsumen dan atau pemakai industry serta tidak terikat pada penjualan suatu produk atau pelayanan lainnya. Lebih lanjut dikatakan bahwa pelayanan adalah suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan orang-orang atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan konsumen. Menurut wiyono (1999) Pelayanan adalah suatu yang diharapkan dapat meningkatkan atau memaksimalkan kesejahteraan pelanggan atau pasien, menurut azwar (1996) mutu pelayanan kesehatan adalah sesuatu yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dimana pada satu pihak dapat menimbulkan kepuasan setiap pasien sesuai tingkat kepuasan rata-rata, serta dipihak lain melalui tata cara

penyelenggaraan sesuai dengan kode etik dan standar profesi yang telah ditetapkan mutu merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Melalui komunikasi, baik antar pelanggan maupun dengan supplier akan menjadikan harapan bagi pelanggan terhadap kualitas produk yang akan dibelinya. Pemahaman terhadap harapan – harapan pelanggan oleh supplier merupakan input untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas produk, baik barang maupun jasa. Pelanggan akan membandingkan dengan produk jasa lainnya. Bilamana harapan-harapannya terpenuhi, maka akan menjadikannya pelanggan loyal, puas terhadap produk barang atau jasa yang dibelinya. Sebaliknya, bilamana tidak puas, supplier akan ditinggalkan oleh pelanggan.

Kunci keputusan pelanggan berkaitan dengan kepuasan terhadap penilaian produk barang atau jasa. Kerangka kepuasan pelanggan tersebut terletak pada kemampuan supplier dalam memahami kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan sehingga penyampain produk, baik barang maupun jasa oleh supplier sesuai dengan harapan pelanggan. Selain faktor-faktor tersebut di atas, dimensi waktu juga mempengaruhi tanggapan persepsi pelanggan terhadap kualitas produk, baik barang maupun jasa (nyi nyoman dan putu riyasa ; 2007)

Kepuasan pelanggan (customer satisfaction) atau sering disebut juga dengan total customer satisfaction menurut barkelay dan saylor (1994:82) merupakan focus dari proses customer-driven project management (CPDM), bahkan dinyatakan pula bahwa kepuasan pelanggan adalah kualitas. Begitu juga definisi singkat yang dinyatakan oleh juran (1993:3) bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan. menurut Kotler&keller (1996:146) bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah memabandingkan kinerja atau hasil yang di rasakan dengan harapannya. Jadi,tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan Antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kualitas termasuk semua elemen yang diperlukan untuk memuaskan tujuan pelanggan, baik internal maupun eksternal, juga termasuk tiap-tiap item dalam produk kualitas dan kualitas layanan.

Kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Menurut moenir (1998:197), agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani,ada empat persyaratan pokok, yaitu (1) tingkah laku yang sopan, (2) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (3) Waktu penyampaian yang tepat,dan (4) keramahmataman.

Sementara menurut irawan (2009) terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu;

1. Kualitas produk
pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Konsumen rasional selalu menuntut produk yang berkualitas pada setiap pengorbanan yang dilakukan untk memperoleh produk tersebut. Dalam hal ini kualitas produk yang baik akan memberikan nilai tambah di benak konsumen.
2. Kualitas pelayanan
Kualitas pelayanan di bidang jasa akan membuat pelanggan merasa puas apabila merek mendapatkan pelayanan yang baik tau sesuai dengan yang merek harapkan. Pelanggan yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali embeli produk atau jasa yang sama. Pelangga yan puas cenderung akan memberikan persepsi terhadap produk atau jasa sebuah perusahaan.
3. Emosional
Pelanggan aka merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan Karena kualitas dari produk tetapi nilai social atau self-esteem yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merk tertentu.
4. Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi meenetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya. Elemen ini mempengaruhi konsumen dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga suatu produk atau jasa,maka pelanggan atau konsumen memiliki nilai ekspektasi yang lebih tinggi.
5. Kemudahan

Pelanggan akan semakin puas apabila relative mudah,nyaman,dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Sementara menurut zeithaml dan bitner (2012), lima hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu;

1. Product and service features
Fitur dari produk dan jasa yang disampaikan kepada pelanggan menjadi aspek penting dalam menentukan persepsi atau penilaian pelanggan dalam menciptakan kepuasan pelanggan itu sendiri.
2. Consumer emotion
Emosi yang dimaksud adalah suasana hati. Suasana hati pelanggan yang sedang gembira cenderung akan berpengaruh terhadap respon atau persepsi yang positif terhadap produk atau jasa yang diberikan, sebaliknya suasana hati atau emosi pelanggan yang buruk, maka emosi tersebut akan membawa respon atau persepsi yang negative terhadap produk atau jasa yang diberikan
3. Attribution for service success or failure
Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat menjadi lebih buruk atau lebih baik dari yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau bahkan melampaui harapan pelanggan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut adalah pelayanan yang sukses, sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka dapat dikatakan bahwa proses pelayanan tersebut mengalami kegagalan. Dalam kesuksesan dan kegagalan penyampaian proses pelayanan tersebut,pelanggan akan mencaari tahu penyebab dari kesuksesan atau kegagalan penyampaian pelayanan. Kegiatan pelanggan dalam mencari tahu penyebab suatu kesuksesan dan atau kegagalan inilah yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu barang dan jasa.
4. Perception of eqity and fairness
Pelanggan yang membeli suatu produk atau jasa akan cenderung bertanya pada diri merek sendiri; "apakah saya telah dilayani secara adil dibandingkan dengan pelanggan yang lain ? apakah pelanggan yang lain mendapatkan harga yang lebih murah, atau pelayanan yang lebih baik ? apakah saya membayar harga yang laik untuk sebuah produk atau layana jasa yang saya dapatkan?" pemikiran pelanggan mengenai persamaan dan keadilan ini dapat mengubah persepsi pelanggan dalam tingkat kepuasannya terhadap suatu produk atau jasa.
5. Other cunsomer,family member,and coworkers
Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa dipengaruhi oleh ekspresi orang lain yang menceritakan kembali bagaimana mereka merasa puas atau tidak puas terhadap produk atau jasa terebut

Sementara itu untuk mengukur kepuasan pelanggan kita dapat mengukurnya menggunakan penerapan kualitas layanan TERRA menurut parasuraman,zeithaml,dan berry dalam tjiptono ada lima dimensi pokok service quality Antara lain;

- I. Bukti fisik (tangibles)
Berknaan dengan daya Tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang dihunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.menurut parasuraman dalm tjiptono, atribut dari ukti fisik ini ada empat,yaitu;
 - a) Peralatan modern
 - b) Fasilitas yang berdaya Tarik visual
 - c) Karyawan yang berpenampilan rapi dan professional
 - d) Materi materi yang berkaitan dengan jasa yang berdaya Tarik visual
- II. Kehandalan (reliability)
Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Menurut parasuraman dalam tjiptono,atribut dari reliabilitas ini ada lima yaitu;
 - a) Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan.
 - b) Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan.
 - c) Menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali.
 - d) Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
 - e) Menyiman catatn atau dokumen tanpa kesalahan.
- III. Daya tanggap (responsiveness)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa dengan cepat menurut parasuraman dalam tjiptono, atribut daya tanggap ini ada empat, yaitu;

- a) Menginformasikan kepada para pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa.
- b) Layanan yang segera atau cepat bagi pelanggan.
- c) Kesediaan untuk membantu pelanggan.
- d) Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan.

IV. Jaminan (assurance)

Prilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan ini juga berarti bahwa para karyawan selalu bersifat sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Menurut parasuraman dalam tjiptono, atribut dari jaminan ini ada empat, yaitu;

- a) Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan.
- b) Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi.
- c) Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan.
- d) Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan.

V. Empati (emphaty)

Berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Menurut parasuraman dalam tjiptono, atribut dari empati ini ada lima, yaitu;

- a) Memberikan perhatian individual kepada para pelanggan
- b) Karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian
- c) Sungguh- sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan
- d) Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan
- e) Waktu operasi (jam kantor) yang nyaman.

Perhatian pelanggan (customer care) adalah soal menciptakan dan menumbuhkan pilihan pelanggan (timothy r v foster 2001:2), Layanan pelanggan (customer service) yang baik bisa diungkapkan dalam satu kata, yaitu respek. Menghormati waktu dan kepintaran pelanggan. Menghargai keinginan mereka untuk menentukan kemauannya sendiri. (timothy r v foster 2001:9).

Konsep pengukuran kepuasan pelanggan, menurut kotler yang dikutip tjiptono (1996:148) terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut;

1. System keluhan dan saran artinya setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi; kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu- komentar, menyediakan saluran telepon.
2. Survey kepuasan pelanggan, artinya kepuasan pelanggan dilakukan dengan metode survey, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Dengan melalui survey, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya sebagai berikut;
 - a) Directly reported satisfaction, yaitu pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan, seperti sangat puas, tidak puas, netral, puas dan sangat puas.
 - b) Derived satisfaction, yaitu pertanyaan yang menyangkut besarnya harapan pelanggan terhadap atribut.
 - c) Problem analysis, artinya pelanggan yang dijadikan responden untuk mengungkapkan dua hal pokok, yaitu (i). Masalah- masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan (ii).saran saran untuk melakukan perbaikan.
 - d) Importance – performance analysis, artinya dalam teknik ini responden dimintai untuk me- rangking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan pentingnya elemen.
3. Ghost shopping, artinya metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (ghost shopper) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/ pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian ghost shopper menyampaikan temuan-temuan

mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

4. Lost customer analysis, artinya perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok dan diharapkan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

Menurut Gasperz yang dikutip Lukman (1999:146) pada dasarnya sistem kualitas modern dapat dicirikan oleh lima karakteristik, yaitu sebagai berikut;

- a. Sistem kualitas modern berorientasi pada pelanggan yang berarti produk-produk di desain sesuai dengan keinginan pelanggan melalui suatu riset pasar kemudian di produksi dengan baik dan benar sehingga memenuhi spesifikasi desain yang pada akhirnya memberikan pelayanan purnajual kepada pelanggan.
- b. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak dalam proses peningkatan kualitas secara terus-menerus.
- c. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab spesifik untuk kualitas.
- d. Sistem kualitas modern dicirikan adanya aktivitas yang berorientasi pada tindakan pencegahan kerusakan, tidak berfokus pada upaya untuk mendeteksi kerusakan saja.
- e. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya suatu filosofi yang menganggap bahwa kualitas merupakan jalan hidup.

III. Metode penelitian

Penelitian dilakukan pada lingkungan klinik dr agoes, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deduktif. Unit analisis yang diteliti adalah beberapa pasien yang berobat di klinik dr agoes. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis adalah dengan melakukan observasi dan wawancara langsung di lapangan. Jenis data yang digunakan adalah jenis data primer yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian, sedangkan metode analisis yang digunakan adalah metode deskriptif yang dilakukan untuk mengetahui variabel mandiri.

IV. Hasil dan pembahasan

Berdasarkan temuan penulis dari hasil observasi di lapangan penulis menemukan beberapa hal yang dialami oleh pasien klinik dr agoes antara lain; Bukti fisik

- a. Peralatan yang digunakan di klinik dr agoes menurut beberapa pasien yang berobat sudah memadai dan mumpuni untuk digunakan sebagai peralatan medis dan juga peralatan yang digunakan sudah canggih dan modern.
- b. Ruang tunggu dan ruangan praktek di klinik dr agoes sudah sangat nyaman rapi dan bersih, sehingga sangat nyaman untuk menunggu antrian berobat.
- c. Menurut 7 dari 10 sampel yang diambil dari hasil wawancara, karyawan berpakaian sangat rapi dan profesional.
- d. Materi – materi yang berkaitan dengan jasa masih ada beberapa hal yang harus diperbaiki seperti pemanggilan pasien yang masih manual dan belum menggunakan layar monitor yang bisa dilihat oleh pasien yang menunggu sehingga pemanggilan pasien dan antrian tunggu cenderung tidak transparan.

Kehandalan

- a. Dari segi pelayanannya klinik dr agoes sudah menyediakan jasanya dengan baik dan sesuai dengan yang dijanjikan.
 - b. Jasa Pelayanan klinik dr agoes dapat diandalkan bagi pasien yang datang untuk berkonsultasi mengenai masalah-masalahnya.
 - c. Klinik dr agoes selalu memberikan jasa pelayanannya dengan baik dan benar semenjak pertama kali pasien berkunjung dan berobat ke klinik dr agoes.
 - d. Mengenai waktu yang dijanjikan untuk pelayanan berobat seringkali pasien menunggu terlalu lama dan waktu yang dijanjikan untuk mendapatkan pelayanan seringkali molor dan tidak tepat waktu, hal ini juga pelayanan yang sangat krusial untuk segera diperbaiki oleh klinik dr agoes.
 - e. Untuk mengenai pencatatan dokumen klinik dr agoes memberikan pelayanan dengan baik dan melakukan pencatatan dokumen dengan apik.
- Daya tanggap

- f. Seringkali para karyawan tidak bisa memberikan kepastian waktu yang pasti dalam memberikan pelayanan nya kepada para pasien yang datang untuk berkonsultasi dan berobat.
- g. Untuk mengenai masalah pelayanan nya pihak klinik memberikan pelayanan nya dengan sigap dan cepat.
- h. Para karyawan selalu bersedia membantu para pelanggan nya ketika di butuhkan bahkan ketika tidak di pinta sekalipun.
- i. ketika ingin melakukan pendaftaran melalui telepon,telepon yang di hubungi seringkali sibuk dan sulit masuk,sehingga seringkali pasien melakukan pendaptaran langsung ke klinik dan hal in cukup merepotkan dan tidak efisien,saran yang di berikan pasien sebaik nya pihak klinik menambahkan pelayanan pendaftaran melalui pesan singkat atau melalui whatsapp.
- j. Dalam menumbuhkan rasa percaya diri para pelanggan para karyawan selalu memberikan pelayanan dengan baik dan meyakinkan sehingga para pasien yang datang dan berkunjung ke klinik dr agoes selalu mendapatkan keyakinan bahwa mereka akan mendapatkan kesembuhan setelah berkonsultasi dan berobat di klinik dr agoes.
- k. Dalam proses transaksi nya pelayanan klinik selalu memberikan kenyamanan dalam setiap prosedur nya,karena di ingkungan klinik dr agoes di awasi penuh oleh cctv 1 x 24 jam.
- l. Para karyawan kadangkala tidak bersikap sopan secara konsisten kepada para pelanggan,dalam situasi tertentu para karyawan bersikap tidak sopan ata terkesan cuek dan acuh kepada para pelanggan dan hal ini harus segera di perbaiki oleh pihak manajemen klinik dr agoes.
- m. Para karyawan yang sudah senior mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan apa saja yang ditanyakan oleh pelanggan nya,akan tetapi untuk karyawan yang masih junior kadangkala tidak mampu menjawab beberapa pertanyaan yang ditanyakan oleh para pasien, menurut para pasien sebaik nya karyawan yang junior diberikan pelatihan yang matang sebelum terjun ke lapangan,hal ini untuk meminimalisir atau mengatasi kesalahan yang berhubungan dengan masalah komunikasi di lapangan.
empati
- n. Pihak klinik hanya memberikan pelayan yang individual kepada pasien yang membutuhkan pelayanan yang lebih.
- o. Dalam situasi tertentu para karyawan tidak memperlakukan pasien dengan penuh perhatian,artinya di lain waktu para karyawan memperlakukan para pasien dengan penuh perhatian.
- p. Pelayanan yang diberikan pihak klinik dr agoes bersungguh-sungguh mengutamakan kepentingan para pelanggan nya,artinya pihak klinik dr agoes selalu memperhatikan tentang kepuasan para pasien nya.
- q. Para karyawan memahami betul kebutuhan para pelanggan nya,hal ini karena para karyawan sudah dibekali kemampuan untuk memahami keinginan atau memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan para pasien yang berkunjung di klinik dr agoes.
- r. Waktu operasional klinik dr agoes dalam satu hari terdiri dari 3 shift,ada shift pagi,shift siang,dan shift malam, pasien berobat merasa puas dengan ada nya jam pelayanan yang fleksibel,artinya para pasien dapat berkunjung dan mendapatkan pelayanan sesuai dengan waktu yang di kehendaknya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien Secara umum kondisi kepuasan pasien di lingkungan klinik dr agoes dalam kondisi puas dengan pelayanan yang diberikan.

V. Penutup

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara mengenai analisis kepuasan pasien di lingkungan klinik dr agoes dapat di simpulkan secara umum pasien merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh klinik dr agoes.

Daftar pustaka

- RV foster,timothy. Customer care 2001.PT elex media komputindo Jakarta kelompok gramedia – Jakarta.
- Barkley, bruce t and james h saylor. 1994. Customer driven project management,A new paradigm in total quality implementation Singapore.
- Tjiptono fandy. 1996. Manajemen jasa. Yogyakarta; andi.

Tjiptono fandy. 2000. Prinsip-prinsip total quality service. Yogyakarta; andi.

Kotler, Philip dan keller,kevin. Manajemen pemasaran.

Yuliarni,nyi nyoman. Riyasa putu, analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pdam kota Denpasar 2007.

Irawan,2009. Faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Melalui <https://www.dictio.id>.

Zeithaml dan bitner (2012). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Melalui <https://www.dictio.id>.